

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keperawatan merupakan upaya pemberian pelayanan atau asuhan yang bersifat humanistik, profesional, holistik berdasarkan ilmu dan kiat, standar pelayanan dengan berpegang teguh kepada kode etik yang melandasi perawat profesional secara mandiri melalui upaya kolaborasi. Menurut La Ode (2012) perawat harus memiliki tanggung jawab moral yang tinggi didasari atas peduli dan penuh kasih sayang, serta perasaan ingin membantu orang lain untuk tumbuh dan berkembang dan adanya sifat *human care* yang terdiri dari upaya-upaya untuk melindungi, meningkatkan, dan menjaga atau mengabdikan rasa kemanusiaan dengan membantu orang lain dalam mencari arti dalam sakit, penderitaan dan keberadaannya dibutuhkan dalam membantu orang lain untuk meningkatkan pengetahuan dan pengendalian diri (Nasir, 2009).

Pada profesi keperawatan, komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan pelaksanaan proses keperawatan, dalam menjalankan proses keperawatan dibutuhkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan interpersonal dalam aspek *caring*, salah satu aspek *caring* adalah kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien melalui komunikasi terapeutik. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak hanya akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, tetapi juga mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan (Nasir, 2009).

Komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting sebab tanpa komunikasi pelayanan keperawatan sulit untuk diaplikasikan, dalam pendekatan

pelayanan “*patient centred care*” saat ini, komunikasi terapeutik amat diperlukan, karena akan memberikan dampak untuk mempercepat proses penyembuhan pada pasien (O’Gara, 2004). Proses asuhan keperawatan, komunikasi ditujukan untuk mengubah perilaku klien guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap stress, mengatasi gangguan psikologis, dan belajar tentang cara berhubungan dengan orang lain dan hubungan interpersonal antara perawat dan klien O’Gara (2004) menjelaskan ada beberapa komponen atau strategi dalam komunikasi terapeutik yang mampu memberikan dampak pada konsultasi pasien di *emergency* adalah: bertanya (*questioning*), mendengarkan dan memperhatikan, komunikasi *emphaty*; membangun dan menggabungkan pelayanan dan kendala pada pasien, serta membuat kesimpulan, komunikasi terapeutik mempunyai tujuan untuk memotivasi dan mengembangkan pribadi klien kearah yang lebih konstruktif dan adaptif, selain itu komunikasi terapeutik juga mengarahkan pada pertumbuhan klien (Priyanto, 2009).

Pendidikan terapeutik atau sistem pembelajaran terapeutik adalah salah satu pendekatan terbaru dari Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organisation*, menyatakan agar tenaga kesehatan yaitu perawat berkomunikasi terapeutik maka diperlukan pendekatan supaya dapat meningkatkan kualitas hidup pasien yang sakit kronis. Pasien terapeutik bertujuan untuk memperoleh keterampilan dan kapasitas yang diperlukan agar hidup lebih optimal walaupun mengalami penyakit yang diderita (Stafie, 2009). Peran perawat sangat penting karena perawat adalah seseorang yang akan mengarahkan pasien, mengkoordinasikan, melatih, memberi saran, mengusulkan perubahan dalam

perawatan dan berpartisipasi riset klinikal dan peran perawat terdapat salah satunya yaitu kesadaran diri (Gerogianni, 2015).

Salah satu komponen yang dapat meningkatkan hubungan antara perawat dan pasien adalah kesadaran diri. Kesadaran diri dapat diartikan sebagai proses objektif dalam mengkaji diri yang dapat dijadikan sarana dalam membina hubungan terapeutik. Penting bagi perawat untuk berusaha mengenali dan mempunyai kesadaran terhadap dirinya sehingga mereka akan mampu mengenal dirinya dan membangun lingkungan yang terapeutik bagi pasien yang akan memberikan dampak penyembuhan pada pasien (Rasheed, 2015).

Hubungan terapeutik terjalin didalam keperawatan yang mengacu kepada interaksi perawat dan pasien dengan tujuan yang sama. Hubungan terapeutik adalah seluruh proses yang memenuhi beberapa tahap dan adanya atribut atau komponen seperti negosiasi, jarak, kedekatan, interaksi keperawatan, saling menghargai, empati dan penguata (Marta, 2010).

Komunikasi terapeutik sangat penting digunakan, komunikasi profesional bertujuan untuk penyembuhan pasien. Kemampuan perawat untuk berkomunikasi mempengaruhi penilaian pasien terhadap perawat dan juga yang perawat rasakan tentang dirinya. Setiap intervensi yang dibuat oleh perawat dilaksanakan dengan menggunakan komunikasi terapeutik. Teknik komunikasi terapeutik merupakan keterampilan perawat yang harus dipelajari dan dilatih setiap saat, berkomunikasi dengan pasien, perawat perlu menganalisis siapa yang akan diajak berkomunikasi, berinteraksi dengan pasien anak, remaja, tidak akan sama teknik berkomunikasi dengan pasien lansia, pasien jiwa maupun dengan pasien yang dalam keadaan terminal *condition*. Adanya keterampilan berkomunikasi

terapeutik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan klien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan yang telah diterapkan, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan akan meningkatkan profesi (Damayanti, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh (Roberts & Bucksey, 2007) menemukan ada beberapa aspek non verbal dan verbal yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dengan pasien dan dilakukan lebih banyak untuk berbicara sebagai pasien dan berperilaku konten (pemberian nasehat) yang terdiri dari komunikasi verbal dan nonverbal yang lazim disentuh (54%) dan tatapan mata oleh pasien (84%).

Penelitian yang dilakukan Marta et al., (2010) bahwa intervensi terapi keperawatan dilakukan, ada beberapa tingkat bukti penggunaan intervensi keperawatan terapeutik dan instrumen terapeutik yang digunakan oleh perawat yaitu :menghibur, humor, musik, kehadiran, perhatian penuh (terapi kognitif), sentuhan terapeutik.

Penelitian yang dilakukan oleh Yularsi (2014) tentang penerapan komunikasi terapeutik, mendapatkan hasil bahwa komunikasi di ruang rawat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan mempercepat kesembuhan pasien. Penerapan komunikasi terapeutik tidak hanya dilakukan di bangsal perawatan, tapi sudah dimulai sejak pasien masih di poliklinik, dengan adanya penerapan komunikasi terapeutik pasien akan merasa nyaman saat menjalani perawatan di rumah sakit dan puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit di Semarang.



Hasil wawancara dengan dua orang perawat diruang rawat inap Rumah Sakit Pusri yang dilakukan pada tanggal 20 Maret 2018 tentang komunikasi terapeutik didapatkan dua orang perawat mengatakan bahwa dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dilaksanakan dengan cukup baik walaupun masih ada beberapa tahapan komunikasi terapeutik yang belum dilakukan yaitu pada tahap pengenalan dan terminasi.

Studi pendahuluan yang telah dilakukan dirumah sakit Pusri pada saat wawancara pada bulan Oktober tahun 2017 dengan kepala bidang keperawatan diruang rawat inap Mawar, tidak terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang komunikasi terapeutik tetapi sudah tergabung dengan komunikasi efektif dan untuk perawat yang dinas diruang tersebut belum pernah mendapatkan pelatihan tentang komunikasi terapeutik, akan tetapi sudah mendapatkan pelatihan tentang komunikasi efektif.

Berdasarkan wawancara dengan dua orang keluarga pasien perawatan di Ruang Mawar Rumah Sakit Pusri pada bulan Februari tahun 2018, perawat pelaksana saat melakukan tindakan keperawatan hanya mengucapkan salam, tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu tetapi langsung menjelaskan maksud diberikannya tindakan keperawatan tersebut. Setelah perawat melakukan tindakan keperawatan tidak mengakhiri pertemuan dengan mengucapkan salam. Pada saat pergantian shift perawat ketika melakukan tindakan keperawatan memperkenalkan diri tetapi tidak mengucapkan salam. Ada beberapa perawat ketika melakukan tindakan keperawatan terhadap keluarga melakukan persetujuan dahulu dan memperkenalkan diri.

Berdasarkan hal di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengalaman Perawat dalam Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Pasien di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Pusri Palembang”.

## **1.2 Masalah Penelitian**

Komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap Mawar masih belum diketahui, melalui wawancara dengan kepala ruangan di ruang rawat inap mawar RS Pusri Palembang dapat disimpulkan bahwa perawat sudah menerapkan komunikasi terapeutik pada pasien di Ruang Rawat Inap Mawar tetapi belum sepenuhnya menerapkan tahapan-tahapan dalam komunikasi terapeutik. Hal ini disebabkan bahwa perawat di Ruang Mawar belum sepenuhnya mengetahui tentang tahapan dalam komunikasi terapeutik.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengalaman Perawat dalam Penerapan Komunikasi Terapeutik pada Pasien di Ruang Rawat Inap Mawar Sakit Pusri Palembang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian adalah untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai pengalaman perawat dalam penerapan komunikasi terapeutik pada pasien di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Pusri Palembang.

#### **1.4 Pertanyaan Peneliti**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi pertanyaan adalah bagaimana pengalaman perawat dalam penerapan komunikasi terapeutik pada pasien di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Pusri Palembang?

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Bagi Rumah Sakit**

Informasi yang didapat dari hasil penelitian dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama tentang komunikasi keperawatan.

##### **1.5.2 Bagi Intitusi Pendidikan**

Sebagai tambahan Informasi bagi institusi pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang keperawatan dan digunakan sebagai tambahan literatur bagi mahasiswa dalam membuat makalah atau tugas akhir.

##### **1.5.3 Bagi Peneliti**

Sebagai wadah bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu keperawatan yang peneliti dapat kususnya manajemen keperawatan dan komunikasi keperawatan serta dapat memberikan wacana baru bagi peneliti untuk melihat fenomena nyata yang ada dilapangan khususnya mengenai komunikasi terapeutik.